



PELAKSANAAN KEPEMIMPINAN OLEH CAMAT DALAM UPAYA MENCAPAI KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP PADA KANTOR CAMAT KADIPATEN KABUPATEN MAJALENGKA

**Oleh :
DODY KUSMAYADI, Drs.**

ABSTRAK

Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah akan sangat bergantung pada kesiapan pemerintah daerah dalam menata sistem pemerintahannya agar tercipta pelayanan publik yang efektif, efisiensi, transparansi dan akuntabel serta mendapat partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahannya

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek e-KTP ini dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

Kecamatan Kadipaten menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP di wilayah Kabupaten Majalengka. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Kadipaten.

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat penjajagan (Pra-penelitian) di wilayah Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembuatan e-ktp belum tercapai, hal ini dapat dilihat dari indikator masalah sebagai berikut :

- 1. Masih adanya pelayanan yang dijanjikan dengan segera tidak akurat.*
- 2. Masih terdapat sarana dan prasarana perkantoran yang belum memadai, sehingga membuat pekerjaan jadi lamban.*
- 3. Masih terdapat ketidak puasan pelanggan dalam hal memberikan kemudahan kepada masyarakat karena adanya komunikasi yg kurang baik.*

Permasalahan tersebut di duga disebabkan karena camat belum melaksanakan kepemimpinan secara optimal. Dari hasil penelitian tersebut maka penyusun menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1. Pelaksanaan kepemimpinan oleh camat, belum dilaksanakan secara optimal berdasarkan teknik-teknik kepemimpinan.*
- 2. Kurang kualitas pelayanan pembuatan e-KTP dikarenakan kurang terlaksananya teknik-teknik kepemimpinan oleh camat secara optimal, hal ini berpengaruh juga terhadap pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yang ternyata kurang optimal.*

PENDAHULUAN

Dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah akan sangat bergantung pada kesiapan pemerintah daerah dalam

menata sistem pemerintahannya agar tercipta pelayanan publik yang efektif, efisiensi, transparansi dan akuntabel serta mendapat partisipasi dari masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahannya.

Sesuai dengan amanat undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan daerah, bahwa dalam penyelenggaraan otonomi daerah dipandang perlu untuk menekankan pada prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Governance*) dalam mewujudkan pembangunan daerah yang desentralistik dan demokratis.

Di lingkungan organisasi kerja yang diselenggarakan oleh pemerintah dan kegiatan kerja oleh setiap pegawai negeri sipil terikat oleh berbagai ketentuan yang telah diatur pemerintah sesuai kedudukan dan peranan pegawai negeri sipil yang merupakan pelaksana pemerintah dalam rangka usaha mencapai tujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat yang adil dan makmur dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Argumen dasar dari penelitian ini adalah bahwa untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan output yang berkualitas. Output yang berkualitas disini mencakup output yang bagus dan sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat.

Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Proyek e-KTP ini dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis data terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia. Fakta tersebut memberi peluang penduduk yang ingin berbuat

curang terhadap negara dengan menduplikasi KTP-nya.

e-KTP card atau kartu identitas elektronik adalah dokumen yang berisi demografi sistem keamanan/kontrol baik dari administrasi atau teknologi informasi dengan data base berdasarkan populasi nasional. Sesuai dengan kebijakan pemerintah tentang penerapan KTP berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan) telah sesuai dengan pasal 6 Perpres No. 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 bertujuan untuk terbangunnya penyimpanan database kependudukan yang akurat di tingkat Kabupaten/Kota.

Kecamatan sebagai unsur pelaksanaan yang merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik. e-KTP merupakan suatu hal yang dekat dengan masyarakat, e-KTP meski kelihatannya sepele tetapi merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan.

Alasannya adalah karena menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan keputusan presiden No. 52 Tahun 1997 yang berbunyi setiap penduduk yang berusia 17 Tahun dan bagi yang berstatus menikah tapi usianya belum mencapai 17 Tahun juga berhak memiliki e-KTP.

Kecamatan Kadipaten menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP di wilayah Kabupaten Majalengka. Tentunya pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua



warga yang terdata sebagai penduduk Kecamatan Kadipaten.

Dari data yang diperoleh dari kantor kecamatan tata cara pembuatan e-KTP adalah harus mengajukan permohonan tertulis kepada Camat dengan menggunakan formulir yang disediakan dilampiri persyaratan surat pengantar dari Kepala Desa. Melalui prosedur dan persyaratan seseorang berhak memiliki e-KTP, namun kenyataannya masih banyak yang telah memenuhi persyaratan tetapi belum memiliki e-KTP dari data kependudukan yang diperoleh di kantor camat.

Keberadaan pegawai dalam organisasi merupakan kunci utama potensi yang menjalankan manajemen, baik pada perusahaan swasta maupun publik. Suatu organisasi membutuhkan pegawai yang handal yang mampu memberikan pelayanan dengan baik, dapat berinteraksi dengan pelanggan, dan mampu menggunakan sarana dan prasarana yang ada dalam proses pelayanan.

Camat merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah kabupaten/kota, Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kecamatan, berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota.

Tugas Camat adalah melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati/Walikota sesuai peraturan - peraturan yang berlaku. Sebagai kepala pemerintahan kecamatan akan sangat berpengaruh untuk mewujudkan, mengarahkan sasaran tujuan agar berjalan secara efektif dan efisien terhadap pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 6 tahun 2007 Tentang

Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal bahwa Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh peraturan perundang - undangan kepada daerah untuk perlindungan hak konstitusional, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta ketentraman dan ketertiban umum dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Standar pelayanan minimal yang dimaksud adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal sesuai upaya meningkatkan kemampuan sistim atau sarana dan prasarana, kelembagaan, personil, dan keuangan untuk melaksanakan fungsi - fungsi pemerintahan dalam rangka mencapai tujuan pelayanan dasar.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayan dalam pelaksanaan pembuatan e-KTP adalah dengan dilaksanakannya kepemimpinan yang bertujuan agar segala sesuatu berjalan sesuai dengan rencana, selain itu semua tugas, kegiatan dan pekerjaan terintegrasi kepada sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Meningkatnya kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada kantor Camat Kadipaten sangat tergantung pada kepemimpinan Camat selaku pimpinan di tingkat kecamatan.

Berdasarkan pengamatan penulis pada saat peninjauan (Pra-penelitian) di wilayah Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka menunjukan bahwa kualitas pelayanan pembuatan e-ktp belum

tercapai, hal ini dapat dilihat dari indikator masalah sebagai berikut :

1. Masih adanya pelayanan yang dijanjikan dengan segera tidak akurat.
2. Masih terdapat sarana dan prasarana perkantoran yang belum memadai, sehingga membuat pekerjaan jadi lamban.
3. Masih terdapat ketidakpuasan pelanggan dalam hal memberikan kemudahan kepada masyarakat karena adanya komunikasi yg kurang baik.

Permasalahan tersebut di duga disebabkan karena camat belum melaksanakan kepemimpinan secara optimal, yaitu dalam menerapkan teknik-teknik kepemimpinan antara lain :

1. Teknik human relation, camat kurang memotivasi pegawai untuk bekerja.
2. Teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok, camat kurang mampu dalam menggunakan sistem komunikasi yang cocok dengan pegawainya.
3. Teknik penyediaan fasilitas – fasilitas, camat kurang memberikan fasilitas-fasilitas bagi pegawainya yang bekerja dengan baik.

Rumusan Masalah

Agar tidak terjadi penganalisaan yang salah, baik secara teori maupun praktik dalam penelitian ini dan berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka?
2. Hambatan-hambatan apakah yang dihadapi dalam pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan

pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka?

3. Upaya-upaya apakah yang dilakukan oleh Camat dalam menanggulangi hambatan-hambatan pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat dalam upaya .mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka?

Tujuan

Penelitian yang dilakukan penulis bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang di hadapi dalam pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat dalam upaya .mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat dalam upaya .mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepemimpinan

Kepemimpinan yang efektif didasarkan pada asumsi bahwa para pemimpin adalah orang-orang yang mampu mengekspresikan diri pada tugas, karakteristik pribadi dan tanggung jawabnya pada organisasi. Maksudnya dengan mengekspresikan diri itu mengetahui siapa mereka itu, apa kekuatan dan kelemahan mereka, dan bagaimana cara memanfaatkan

sepenuhnya kekuatan merekadan mengimbangi kelemahan mereka. Jadi kunci untuk ekspresi ialah pengertian tentang diri sendiri dan dunia, dan kunci untuk keberhasilan ialah belajar dari kehidupan dan pengalaman pribadi.

Kepemimpinan menurut Sudarwan Danim dalam buku “Motivasi kepemimpinan dan efektifitas kelompok” menyatakan bahwa :

Kepemimpinan adalah setiap tindakan yang dilakukan oleh individu atau kelompok untuk mengkoordinasi dan memberi arah kepada individu atau kelompok yang tergabung di dalam wadah tertentu untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.(2004 : 55)

Sedangkan menurut Siagian P. Sondang dalam bukunya “Organisasi kepemimpinan dan perilaku administrasi” mengemukakan pengertian kepemimpinan sebagai berikut :

Kepemimpinan adalah Suatu kenyataan kehidupan organisasional bahwa pimpinan memainkan peranan yang amat penting, bahkan dapat dikaitkan amat menentukan, dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.(1983 : 20)

Guna mencaipai kualitas pelayanan, maka seorang pmpinan dalam proses kepemimpinan, sebagai mana yang dikemukakan oleh Pamudji dalam bukunya “Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia”, yaitu :

- 1) Teknik Pematangan / Penyiapan Pengikut
- 2) Teknik Human Relation
- 3) Teknik Menjadi Teladan
- 4) Teknik Persuasi dan Pemberian Perintah
- 5) Teknik Penggunaan Sistem Komunikasi yang cocok

- 6) Teknik penyediaan Fasilitas (1986 : 114)

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sangat memiliki hubungan yang erat sekali kepuasan pelanggan dan memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan, dimana kualitas pelayanan suatu produk atau jasa memiliki spesifikasi-spesifikasi.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Vincent Gasparez yang dikutip Teguh Yuwono dalam buku “Manajemen Otonomi Daerah” mengungkapkan definisi konvensional bahwa :

“Kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk misalnya performa (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*ease of use*) dan sebagainya”. Lebih lanjut ia menjelaskan definisi strategik kualitas sebagai sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of costumers*).(2001 : 175)

Sementara itu, menurut Harbani Pasolong dalam bukunya “ Teori Administrasi Publik” mengatakan bahwa Kualitas adalah kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terdapat persyaratan atau spesifikasinya.

Berdasarkan pendapat di atas, penulis memandang bahwa kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*customer*

focussed quality). Dengan demikian keunggulan produk tidak diukur dari karakteristik produk yang ditawarkan, tetapi juga pelayanan yang menyertai produk tersebut seperti cara pembayaran, ketepatan penyerahan dan lain-lain.

Kriteria Kualitas Pelayanan

Sehubungan dengan pelayanan itu ditujukan bagi kepentingan masyarakat umum guna mencapai kesejahteraannya, maka pelayanan tersebut harus mempunyai kualitas. Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam bukunya Harbani Pasolong yang berjudul "Teori Administrasi Publik", menyebutkan ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* tersebut, yaitu :

- 1) *Tangibles* : Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
- 2) *Reliability* : Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- 3) *Responsiveness* : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- 4) *Assurance* : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- 5) *Empathy* : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

(2011 :135)

METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif yaitu memusatkan diri pada penjelasan masalah-masalah yang ada pada saat penelitian berlangsung dan pada masalah-masalah yang aktual, kemudian data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan dianalisis.

Teknik Pengumpulan Data

1. Study Kepustakaan, yaitu mengumpulkan dan mempelajari bahan-bahan tertulis dan tujuan untuk memahami konsep-konsep yang berkaitan dengan sasaran penelitian.
2. Studi lapangan meliputi :
 - a. Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian tanpa melibatkan diri dari kegiatan yang sedang berlangsung dengan maksud untuk mengetahui selengkap mungkin mengenai permasalahan yang terdapat objek penelitian.
 - b. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung dengan Camat Kadipaten.
 - c. Angket, yaitu teknik mengumpulkan data dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada responden.

Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknis modus berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto dalam bukunya "produser suatu penelitian pendekatan praktik" dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase jumlah responden yang memberi jawaban

f = Frekuensi responden yang memberikan jawaban

n = Jumlah Yang Dijadikan Responden

PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kepemimpinan Camat Dalam Upaya Mencapai Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka

Untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan Kepemimpinan Camat dalam upaya mencapai Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP, maka penulis menyebarkan angket atau daftar pertanyaan kepada 25 (Dua Puluh Lima) orang pegawai sebagai responden dari jumlah populasi sebanyak 26 orang.

Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode sensus yaitu dimana seluruh populasi dijadikan responden yang diharapkan dapat memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga diperoleh data yang sesuai dengan topik penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan angket yang isinya menyangkut tentang kepemimpinan Camat yang didasarkan pada teknik-teknik kepemimpinan sebagai yang dikemukakan oleh Pamudji dalam bukunya “Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia”, yaitu sebagai berikut :

- 1) Teknik Pematangan dan Penyiapan Pengikut.
- 2) Teknik Human Relation.
- 3) Teknik Menjadi Teladan.
- 4) Teknik Persuasi dan Pemberian Perintah.

- 5) Teknik Penggunaa Sistem komunikasi yang cocok.

- 6) Teknik Penyediaan Fasilitas.
(1986 : 114)

Kemudian untuk melakukan analisa terhadap data yang diperoleh dari hasil penelitian ini penulis berpedoman kriteria yang dikemukakan oleh Arikunto dalam bukunya “ Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis”.

Penentuan nilai pada kriteria pengukuran analisa data tersebut diatas, didasarkan atas asumsi persentase tanggapan responden berkaitan erat dengan usaha Camat dalam penerapan teknik-teknik kepemimpinan serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, yang akan tercermin dalam empat kriteria predikat

Berikut ini akan penulis bahas hasil penelitian mengenai kepemimpinan Camat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, ditinjau dari setiap penerapan teknik kepemimpinan tersebut diatas :

1) Tehnik Pematangan dan Penyiapan Pengikut

Keberhasilan suatu organisasi didalam pencapaian tujuan organisasi, sangat ditentukan oleh kemampuan dalam melakukan pematangan dan penyiapan pengikut, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaan para pegawai dapat mengikuti keinginan pimpinan dalam pencapaian tujuan organisasi. Demikian pula pada kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, tercapainya kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, sangat ditentukan oleh kemampuan Camat

dalam melakukan pematangan dan penyiapan pengikut, sehingga para pegawai dalam pelaksanaan pekerjaannya senantiasa mengarah pada mencapai prestasi kerja yang optimal.

Guna mengetahui tentang usaha Camat dalam penerapan tehnik pematangan dan penyiapan pengikut, maka penulis melakukan penelitian terhadap tiga sub variabel dan tehnik kepemimpinan tersebut sebagai berikut :

1) Pengarahan dan bimbingan

Jika dalam kepemimpinannya Camat berusaha untuk memberikan pengarahan dan bimbingan kepada seluruh pegawai, maka para pegawai dapat memahami tentang tugas serta fungsinya didalam pencapaian tujuan organisasi, sehingga dalam pelaksanaan pekerjaannya senantiasa berpegang pada tugas serta fungsi yang telah ditetapkan.

2) Kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan

Camat dalam kepemimpinannya harus berusaha untuk meningkatkan kecakapan serta kemampuan pegawai, melalui pemberian kesempatan bagi para pegawainya untuk mengikuti pendidikan dan latihan yang sesuai dengan bidang tugasnya, sehingga akan berpengaruh terhadap peningkatan hasil kerja pegawai tersebut.

3) Partisipasi pegawai

Terwujudnya kepatuhan, ketaatan dan tanggung jawab para pegawai dalam pelaksanaan kerjanya, yaitu sesuai dengan kebijaksanaan maupun rencana yang telah ditetapkan, sangat ditentukan oleh kemampuan Camat didalam menumbuhkan partisipasi pegawai dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini bertujuan agar para pegawai turut merasa bertanggung jawab

terhadap setiap keputusan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan tanggapan responden, maka dapat diketahui tentang usaha Camat dalam penerapan tehnik pematangan dan penyiapan pengikut, yaitu sebagai berikut :

1) Pengarahan dan Bimbingan

Sebanyak 16 orang responden (60 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha untuk memberikan pengarahan dan bimbingan, sedangkan sebanyak 6 orang responden (24%) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha untuk memberikan pengarahan dan bimbingan, sisanya sebanyak 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha untuk memberikan pengarahan dan bimbingan.

Dari tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya. Ternyata Camat telah melakukan pemberian bimbingan dan pengarahan dengan cukup baik, hal jelas akan berpengaruh terhadap hasil kerja pegawai, karena para pegawai benar-benar telah memahami akan tugas serta fungsinya di dalam pelaksanaan pekerjaan.

Melalui wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk menciptakan pegawai yang mampu memahami tugas dan fungsinya, diantaranya dilakukan melalui pemberian pengarahan dan bimbingan mengenai pentingnya pelaksanaan kerja yang sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing.

Hasil observasi menunjukan bahwa para pegawai pada dasarnya telah memahami tugas dan fungsinya. Hal ini terlihat dari adanya usaha untuk memperhatikan tentang prosedur kerja, walaupun belum sepenuhnya dilaksanakan.

2) Kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan

Sebanyak 15 orang responden (60 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan, sedangkan sebanyak 2 orang responden (28 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan, dan sisanya sebanyak 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan.

Memperhatikan tanggapan responden tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa Camat masih belum sepenuhnya berusaha untuk memberikan kesempatan bagi para pegawai guna mengikuti pendidikan dan latihan, hal ini jelaskan menjadi penghambat didalam peningkatan pengetahuan serta kecakapan pegawai, yang pada akhirnya menghambat pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Dari hasil wawancara, diperoleh keterangan bahwa untuk mengikutsertakan pegawai dalam pendidikan dan latihan ternyata masih terdapat hambatan berupa terbatasnya dana, sehingga benar-benar dilakukan secara selektif.

Berdasarkan observasi, terlihat bahwa masih terdapat sebagian pegawai yang kurang mampu didalam pelaksanaan tugasnya, misalnya dalam pembuatan laporan, dimana masih sering terlambat. Hal ini membuktikan bahwa dalam tingkatan kecakapan serta pengetahuan pegawai masih perlu untuk ditingkatkan.

3) Partisipasi Pegawai

Sebanyak 14 orang responden (56 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha untuk menumbuhkan partisipasi

pegawai didalam proses pengambilan keputusan, sedangkan sebanyak 15 orang responden (60 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha untuk menumbuhkan partisipasi pegawai didalam proses pengambilan keputusan dan sisanya 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha menumbuhkan partisipasi pegawai didalam proses pengambilan keputusan.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut diatas, maka dapat diketahui bahwa Camat belum sepenuhnya menumbuhkan partisipasi pegawai didalam proses pengambilan keputusan yang telah dibuat, ternyata masih terdapat sebagian pegawai yang kurang bertanggung jawab. Hal ini jelas akan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi, yaitu tercapainya kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Dari hasil wawancara, diperoleh keterangan bahwa untuk menumbuhkan partisipasi pegawai dalam pengambilan keputusan telah diusahakan, namun masih mendapat hambatan berupa masih adanya perbedaan-perbedaan individu dalam hal pengetahuan maupun kemampuan.

Dari hasil observasi menunjukan bahwa dalam suatu rapat kerja atau briefing, ternyata masih terdapat sebagian pegawai yang bersifat pasif dalam proses pengambilan keputusan. Dalam arti tidak menyampaikan saran maupun kritikan, sehingga jalannya rapat sering di dominasi oleh Camat.

Berdasarkan uraian-uraian tentang penerapan tiga sub variabel dari tehnik pematangan dan penyiapan pengikut, maka dapat diketahui bahwa Camat penerapan tehnik pematangan dan penyiapan pengikut, nilai rata-rata dan

tiga sub variabel baru mencapai sebesar 60 % sehingga baru mencapai predikat cukup baik, namun baru sampai batas interval terendah berdasarkan kriteria pengukuran analisa data. Keadaan ini akan jelas berpengaruh terhadap terhambatnya peningkatan hasil kerja pegawai yang akhirnya akan menghambat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

2. *Tehnik Human Relation*

Agar para pegawai dalam pelaksanaan pekerjaannya mempunyai semangat yang tinggi, hendaknya berusaha Camat berusaha untuk motiv atau dorongan terhadap para pegawai, yaitu melalui pemberian perhatian terhadap kebutuhan-kebutuhan dari para pegawai, terutama terhadap kesehatan psikologis.

Untuk mengetahui tentang usaha Camat dalam penerapan tehnik Human Relation, maka penulis melakukan penelitian terhadap tiga sub variabel dari tehnik kepemimpinan tersebut, yaitu sebagai berikut :

1) Kebutuhan akan kelayakan

Tercapainya peningkatan kinerja pegawai pada kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, sangat tergantung pada usaha Camat untuk membutuhkan semangat kerja pegawai, yaitu diantaranya melalui memperlakukan para pegawai sebagai manusia seutuhnya sehingga para pegawai di dalam pelaksanaan tugasnya akan senantiasa mengarah pada peningkatan kinerja pegawai.

2) Kebutuhan akan penghargaan

Tercapai nya peningkatan kinerja pegawai pada kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, sangat tergantung pada usaha Camat didalam memberikan penghargaan bagi para pegawai yang

berprestasi. Melalui upaya seperti ini, diharapkan akan meningkatkan semangat kerja pegawai tersebut dan mendorong pegawai lainnya untuk lebih meningkatkan prestasi kerjanya.

3) Kebutuhan akan keamanan dan ketentraman

Kinerja pegawai pada kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka akan meningkat dalam kepemimpinannya Camat berusaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan keamanan dan ketentraman bagi para pegawainya baik keamanan dalam pekerjaan, keamanan harta benda, jiwa dan raga serta ketentramn pikiran. Bila hal ini telah terpenuhi maka dengan sendirinya para pegawai akan lebih giat serta merasa percaya diri dalam melaksanakan pekerjaannya yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai.

Berdasarkan tanggapan responden, maka dapat diketahui mengenai usaha Camat dalam penerapan Teknik Human Relation, yaitu sebagai berikut :

1) Kebutuhan akan kelayakan

Sebanyak 17 orang responden (68 %) menyatakan bahwa, Camat selalu berusaha memperhatikan kebutuhan akan kelayakan bagi para pegawainya, sedangkan 6 orang responden (24 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memperhatikan kebutuhan akan kelayakan bagi para pegawai dan sisa sebanyak 2 orang responden (8 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memperhatikan kebutuhan akan kelayakan bagi para pegawai.

Dari tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepentingannya ternyata Camat telah berusaha untuk memperhatikan kebutuhan kelayakan bagi para

pegawainya walaupun belum sepenuhnya terealisasi.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa walaupun masih adanya keterbatasan waktu namun kebutuhan kelayakan senantiasa diupayakan untuk para pegawai misalnya melalui pelaksanaan komunikasi dua arah serta komunikasi informal.

Hasil observasi terlihat bahwa untuk kebutuhan kelayakan, Camat belum sepenuhnya berusaha memenuhi. Hal ini terlihat dari belum terwujudnya dialog dan diskusi yang bersifat rutin khususnya mengenai berbagai permasalahan yang dihadapi berkaitan dengan pelaksanaan tugas para pegawai.

2) Kebutuhan akan penghargaan

Sebanyak 14 orang responden (56 %) menyatakan bahwa, Camat dalam kepemimpinannya telah berusaha memberikan penghargaan bagi para pegawai yang berprestasi, sedangkan sebanyak 7 orang responden (28 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memberikan penghargaan dan sisanya sebanyak 4 orang responden (16 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi.

Memperhatikan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya berusaha untuk memberikan penghargaan bagi para pegawai yang berprestasi. Hal ini jelas akan menghambat terhadap terwujudnya semangat kerja yang tinggi dan para akhirnya menghambat pula terhadap peningkatan kinerja pegawai pada kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa seluruh pegawai yang berprestasi belum

sepenuhnya diberi penghargaan oleh Camat dalam arti penghargaan berupa materi, sehingga semangat kerja pegawai cenderung bersifat tetap (pasif). Misalnya dalam penyampaian laporan, masih belum mencapai target yang ditetapkan.

3) Kebutuhan Keamanan dan Ketenraman

Sebanyak 16 orang responden (64 %) menyatakan bahwa dalam kepemimpinannya Camat selalu memperhatikan kebutuhan keamanan dan ketentraman bagi para pegawainya, sedangkan sebanyak 8 orang responden (32 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang memperhatikan dan sisanya sebanyak 1 orang responden (4 %) menyatakan bahwa Camat tidak memperhatikan.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya berusaha untuk memperhatikan kebutuhan keamanan dan ketentraman para pegawai, sehingga menghambat dalam menumbuhkan semangat kerja pegawai yang pada akhirnya akan menghambat dalam peningkatan kinerja pegawai para kantor Camat Kaipaten Kabupaten Majalengka.

Dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk memperhatikan kebutuhan keamanan dan ketentraman ternyata masih mendapat hambatan berupa keterbatasan dana untuk memenuhi sarana dan prasarana dalam menunjang pekerjaan antara pegawai.

Hasil observasi memperlihatkan bahwa masih terdapat pegawai dalam pelaksanaan tugasnya tidak ditunjang dengan fasilitas kerja yang memadai misalnya belum tersedia sarana parkir yang memadai, sehingga masih terdapat pegawai yang merasa kurang nyaman

dalam pelaksanaan kerjanya karena kurang terjamin tentang keamanan harta bendanya. Kondisi demikian jelas akan menghambat dalam pencapaian kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tentang usaha Camat dalam penerapan tiga sub variabel dari teknik Human Relation, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya Camat belum sepenuhnya menerapkan teknik Human Relations dengan baik. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata penerapan tiga sub variabel baru mencapai 62,6 % dan bila dihubungkan dengan kriteria pengukuran analisis data baru mencapai predikat cukup baik, namun baru mencapai batas interval terendah.

4) Teknik Menjadi Teladan

Terwujudnya peningkatan kinerja pegawai pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, sangat tergantung pada usaha Camat didalam menerapkan teknik menjadi teladan, dalam arti memberikan keteladanan kepada para pegawai baik dalam segi disiplin yaitu melalui anjuran, maupun larangan dalam pelaksanaan pekerjaan.

1. Kedisiplinan

Pada dasarnya salah satu indikator dari prestasi kerja adalah adanya disiplin kerja. Oleh sebab itu tercapainya Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, sangat tergantung pada usaha Camat dalam memberikan keteladanan dalam proses pekerjaan sehingga para pegawai merasa termotivasi untuk meningkatkan disiplin kerjanya.

2. Pemberian Contoh

Jika Camat dalam kepemimpinannya selalu berusaha memberikan contoh tentang pelaksanaan kerja yang baik terhadap setiap pegawai, maka para pegawai dalam pelaksanaan

kerjanya senantiasa berdasarkan prosedur kerja yang benar yang pada akhirnya akan mengarah pada Pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

3. Pelaksanaan Kebijakan

Tercapainya kualitas pelayanan pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, sangat tergantung pada usaha Camat didalam memberikan keteladanan mengenai kebijakan yaitu selalu berdasarkan pada peraturan Undang-Undang yang berlaku. Sehingga para pegawai dalam pekerjaannya selalu sesuai dengan peraturan maupun kebijakan yang telah ditetapkan Melalui upaya ini, maka akan tercipta dalam pekerjaan.

Berdasarkan tanggapan responden, dapat diketahui mengenai usaha Camat menerapkan teknik menjadi teladan, yaitu sebagai berikut :

1) Kedisiplinan

Sebanyak 14 orang responden (56 %) menyatakan Camat dalam kepemimpinannya selalu berusaha memberikan keteladanan dalam kedisiplinan. Sebanyak 7 (28 %) orang responden menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memberikan keteladanan, sedangkan sisanya 4 orang (16 %) menyatakan Camat tidak berusaha memberikan keteladanan dalam keteladanan.

Dari tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat telah memberikan teladan dalam kedisiplinan dengan baik. Hal ini akan jelas akan mendorong para pegawai untuk lebih berdisiplin dalam pelaksanaan tugasnya sehingga kualitas kinerja pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka dapat meningkat.

Melalui wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk mencapai kinerja pegawai yang optimal, maka para pegawai senantiasa dimotivasi melalui pemberian contoh kedisiplinan dalam pelaksanaan tugas.

Hasil observasi, terlihat bahwa dalam pelaksanaan tugasnya Camat senantiasa mematuhi ketentuan prosedur kerja yang telah ditetapkan. Misalnya penerapan sanksi bagi para pegawai yang melanggar disiplin senantiasa diberikan sesuai dengan perundang-undang yang berlaku.

2) Pemberian Contoh

Sebanyak 18 orang responden (72 %) menyatakan bahwa dalam kepemimpinannya Camat selalu berusaha memberikan contoh tentang pelaksanaan pekerjaan. Sedangkan 5 orang responden (20 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memberikan contoh tentang pelaksanaan pekerjaan dan sisanya 2 orang responden (8 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memberikan contoh tentang pelaksanaan pekerjaan.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat telah berusaha dengan cukup baik memberikan keteladanan dalam pelaksanaan pekerjaan yaitu selalu memberi contoh kepada para pegawai. Hal ini jelas akan mendorong para pegawai untuk lebih mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Melalui wawancara, diperoleh keterangan bahwa pada setiap pelaksanaan pekerjaan senantiasa diberikan contoh, agar para pegawai dapat mencapai kualitas pelayanannya.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pada setiap pelaksanaan pekerjaan

ternyata Camat senantiasa memberikan petunjuk tentang cara kerja yang benar kepada para pegawai misalnya dalam proses pembuatan laporan kerja.

3) Pelaksanaan Kebijakan

Sebanyak 17 orang responden (68 %) menyatakan bahwa dalam kepemimpinannya Camat selalu berusaha melakukan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan 5 orang responden (20 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha melakukan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan sisanya sebanyak 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha melakukan kebijakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dari tanggapan responden tersebut, terlihat bahwa Camat dalam kepemimpinannya telah berusaha baik untuk senantiasa mengupayakan pengambilan kebijakan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Hal ini jelas akan memotivasi pegawai untuk lebih patuh pada peraturan yang berlaku didalam pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat meningkatkan hasil kerjanya secara optimal sehingga dengan sendirinya akan mengarah pada pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Melalui wawancara, diperoleh keterangan bahwa dalam hal pengambilan kebijakan selalu diupayakan untuk memperhatikan peraturan maupun ketentuan yang berlaku agar tercipta suatu ketertiban dalam proses pelaksanaan pekerjaan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Camat pada setiap proses pengambilan keputusan, ternyata Camat sebagian besar selalu berpedoman pada ketentuan yang berlaku. Misalnya tentang

pengambilan keputusan mengenai hukuman disiplin, ternyata Camat berpedoman pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan uraian tentang usaha Camat dalam penerapan tiga sub variabel dari teknik menjadi teladan, maka dapat diketahui bahwa Camat dalam kepemimpinannya telah berusaha dengan baik untuk selalu memberikan keteladanan terhadap para pegawai. Hal ini dapat terlihat dari nilai rata-rata penerapan tiga sub variabel dari teknik kepemimpinan tersebut, yaitu sebesar 65,3 %. Keadaan seperti ini jelas akan memotivasi pada pegawai dalam pelaksanaan tugasnya dalam arti akan senantiasa memperhatikan prosedur yang telah ditetapkan sehingga mengarah pada kepentingan pegawai pada kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

4) Teknik Persuasi dan Pemberian Perintah

Kepemimpinan Camat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka akan berhasil, apabila Camat dalam kepemimpinannya berusaha untuk melakukan persuasi dan pemberian perintah yaitu untuk mengupayakan agar pegawai yang diberi perintah mau bekerja dengan senang hati.

Untuk mengetahui tentang usaha Camat dalam penerapan teknik persuasi dan pemberian perintah, maka penulis melakukan penelitian terhadap variabel dari teknik persuasi dan pemberian perintah, yaitu sebanyak berikut :

- 1) kepemimpinan camat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka, sangat tergantung pada usaha Camat

di dalam memberikan perintah secara jelas dalam arti perintah tersebut dapat di mengerti oleh pegawai yang menerimanya, sehingga dalam pelaksanaan tugasnya dapat mengarah pada hasil yang di inginkan.

- 2) Ketepatan dalam pemberian perintah
Dalam pemberian perintah hendaknya Camat selalu mengupayakan agar perintah tersebut diberikan kepada pegawai yang tepat atau sesuai dengan bidang tugasnya. Melalui upaya ini dengan sedirinya akan memotivasi pegawai untuk persemangat dalam pelaksanaan pekerjaannya sehingga hasil kerja dapat ditingkatkan.
- 3) Motivasi dalam pemberian perintah
Hendaknya pada setiap pemberian perintah Camat berusaha memberikan motivasi agar para pegawai yang menerima perintah merasa terdorong untuk melaksanakan perintah dengan penuh semangat yang pada akhirnya akan berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan.

Berdasarkan tanggapan responden dapat diketahui mengenai usaha Camat dalam penerapan tiga sub variabel dari teknik persuasi dan pemberian perintah, yaitu sebagai berikut :

1) Kejelasan

Sebanyak 13 orang responden (52 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memberikan perintah memberikan perintah yang jelas. Sebanyak 8 orang responden (32 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memberikan perintah secara jelas dan sisanya 4 orang responden (16 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memberikan perintah secara jelas.

Dari tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa

dalam kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya memberikan perintah dengan cukup jelas. Hal ini dapat berpengaruh terhadap pencapaian hasil kerja pegawai karena tidak menutup kemungkinan ada salah persepsi dari pegawai yang menerima perintah, sehingga akan terjadi kesalahan dalam proses pelaksanaan pekerjaan.

Melalui wawancara diperoleh keterangan bahwa dalam pemberian perintah selalu diusahakan sejelas mungkin namun karena adanya perbedaan individu sehingga menyebabkan terdapat kesalah pahaman dalam penerimaan perintah oleh sebagian pegawai.

Hasil observasi menunjukan bahwa Camat pada setiap pemberiaan perintah selalu menyampikan dengan jelas, misalnya dalam kegiatan briefing. Namun dikarenakan masih terdapat perbedaan pengetahuan serta kecakapan diantara pegawai, ternyata masih saja ada sebagian pegawai yang dalam melaksanakan pekerjaannya kurang sesuai dengan perintah yang diberikan

2) Ketetapan dalam pemberian perintah

Sebanyak 19 orang responden (76 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memberikan perintah kepada pegawai yang tepat. Sedangkan 4 orang responden (16 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha memberikan perintah kepada pegawai yang tepat dan sisanya sebanyak 2 orang responden (8 %) menyatakan bahwa Camat dalam pemberian perintah tidak memberikan perintah kepada pegawai yang tepat.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat masih belum sepenuhnya berusaha untuk selalu memberikan perintah kepada

pegawai yang tepat dalam artian tepat sasaran sesuai dengan keahliannya.

Dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa dalam pemberian perintah, diakui belum sepenuhnya diberikan kepada pegawai yang sesuai dengan bidang tugasnya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan individu tiap pegawai.

Dari hasil observasi menunjukan bahwa pemberian perintah Camat kepada pegawai belum sepenuhnya berdasarkan pada tugas dan fungsi bagiannya masing-masing. Misalnya yang menyangkut bidang pembinaan pemerintah desa diberikan kepada Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum sedangkan pelaksanaan tugas tersebut sebenarnya ada pada tupoksi Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Umum.

3) Motivasi dalam pemberian perintah

Sebanyak 16 orang responden (64 %) menyatakan bahwa Camat dalam pemberian perintah selalu berusaha disertai dengan pemberian motivasi, 8 orang responden (32 %) menyatakan bahwa Camat dalam pemberian perintah kadang-kadang berusaha disertai dengan pemberian motivasi dan sisanya 1 orang responden (4 %) menyatakan bahwa Camat dalam pemberian perintah tidak berusaha disertai dengan pemberian motivasi.

Dari tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa Camat dalam kepemimpinannya ternyata belum sepenuhnya berusaha untuk selalu memberikan motivasi didalam pemberian perintah, sehingga para pegawai belum sepenuhnya menunjukan adanya semangat kerja yang tinggi untuk mengerjakan tugasnya yang pada akhirnya dapat menghambatan pada pencapaian kualitas

pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Melalui wawancara diperoleh keterangan bahwa dalam pemberian perintah senantiasa diusahakan dengan memberikan motivasi, namun dikarenakan ada keterbatasan dana maka pemotivasian tersebut belum sepenuhnya dapat diberikan seperti berupa kelengkapan fasilitas kerja.

Hasil observasi menunjukan bahwa Camat dalam pemberian perintah belum disertai dengan pemberian motivasi. Misalnya dalam tugas operasional dilapangan, para pegawai kurang ditunjang oleh fasilitas kerja yang memadai. Hal ini jelas akan menurunkan semangat kerja pegawai yang akan berdampak terhadap pencapaian kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian mengenai penerapan tiga sub variabel teknik persuasi dan pemberian perintah, maka dapat diketahui bahwa camat dalam kepemimpinannya belum sepenuhnya menerapkan teknik persuasi dan pemberian perintah, yaitu harus mencapai nilai sebesar 64 % baru mencapai kriteria cukup berdasarkan pengukuran analisa data sehingga dengan sendirinya akan menghambat dalam pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

5. Teknik Penggunaan Sistem Komunikasi yang Cocok

Pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten akan tercapai apabila Camat dalam kepemimpinannya menggunakan sistem komunikasi yang cocok. Dalam arti penyampaian pesan akan berhasil dengan baik apabila Camat menguasai teknik komunikasi yang benar.

Guna mengetahui usaha Camat dalam penerapan teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok, maka penulis melakukan penelitian terhadap tiga sub variabel teknik-teknik kepemimpinannya, tersebut :

1) Komunikasi Dua Arah

Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka akan meningkat, apabila Camat dalam Kepemimpinannya mengupayakan agar dapat tercipta komunikasi dua arah dalam arti bersikap terbuka terhadap saran dan kritik yang disampaikan oleh pegawai.

2) Menggunakan bahasa yang sederhana

Hendaknya Camat dalam menyampaikan tugas atau perintah terhadap pegawai menggunakan bahasa yang mudah dimengerti agar pegawai memahami akan tugas itu perintah Camat sehingga pada akhirnya akan mendorong keberhasilan pelaksanaan tugas tersebut.

3) Komunikasi intruksional

Jika Camat dalam kepemimpinannya berusaha memberikan penjelasan terhadap para pegawai, yaitu dalam hal menyangkut tentang kebijakan dari pihak yang lebih tinggi, maka para pegawai dalam pelaksanaan perintah tersebut akan senantiasa sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan sehingga akan mencapai hasil kerja yang optimal.

Berdasarkan tanggapan responden, dapat diketahui mengenai penerapan dari tiga sub variabel teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok, yaitu sebagai berikut :

1) Komunikasi Dua Arah

Sebanyak 15 orang responden (60 %) menyatakan bahwa dalam kepemimpinannya Camat selalu berusaha bersifat terbuka terhadap saran dan kritik dari pegawai, sedangkan 7 orang

responden (28 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha bersifat terbuka dan sisanya sebanyak 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha bersifat terbuka.

Dari tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya, ternyata Camat belum sepenuhnya berusaha untuk bersikap terbuka terhadap saran dan kritik yang disampaikan oleh pegawai, sehingga belum adanya rasa saling pengertian diantara unsur-unsur yang ada di lingkungan Kantor Camat Kadipaten kondisi demikian jelas akan berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan.

Melalui wawancara diperoleh keterangan bahwa komunikasi dua arah senantiasa dilakukan guna memperoleh umpan balik serta guna menumbuhkan rasa kebersamaan diantara unsur-unsur yang ada pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka sehingga kerja sama dalam pencapaian tujuan akan terwujud.

Dari hasil observasi memperlihatkan bahwa dalam proses pengambilan keputusan ternyata Camat telah berusaha untuk menampung seluruh aspirasi para pegawai maupun masyarakat. Hal ini jelas akan menumbuhkan adanya saling percaya sehingga akan berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

2) Menggunakan Bahasa yang Sederhana

Sebanyak 16 orang responden (64 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha menggunakan bahasa yang sederhana saat memberikan perintah kepada para pegawai. Sebanyak 6 orang responden (24 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha menggunakan bahasa yang sederhana

kepada pegawai dan sisanya 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha untuk menggunakan bahasa yang sederhana.

3) Komunikasi Intruksional

Sebanyak 14 orang responden (56 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memberikan penjelasan kepada kebijakan dari instansi yang lebih tinggi. Sebanyak 8 orang responden (32 %) menyatakan Camat kadang-kadang berusaha untuk memberikan penjelasan dan sisanya sebanyak 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memberikan penjelasan terhadap kebijakan dari instansi yang lebih tinggi.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya berusaha untuk memberikan penjelasan terhadap suatu kebijakan dari instansi yang lebih tinggi sehingga menyulitkan para pegawai di dalam pengejaran perintah tersebut.

Dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk melakukan komunikasi intruksional belum sepenuhnya dilaksanakan karena masih mendapat hambatan berupa adanya perbedaan individu pegawai berupa perbedaan kecakapan, pengetahuan dan kemampuan.

Dari hasil observasi menunjukan bahwa dalam hal menyangkut suatu kebijakan dari atas, ternyata Camat mempunyai hambatan dalam memberikan penjelasan yaitu masih adanya perbedaan pengetahuan dan serta kecakapan dari para pegawai. Hal ini terlihat sering diulangnya penjelasan tersebut pada setiap kesempatan. Misalnya tentang kebijakan di bidang pelayanan umum kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian tentang penerapan tiga sub variabel teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok, maka dapat diketahui bahwa dalam proses kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya berusaha menerapkan teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata penerapan dari tiga sub variabel tersebut yang berusaha mencapai nilai 60 %. Keadaan ini jelasakan menghambat di dalam menumbuhkan saling pengertian serta kerja sama yang baik dalam proses pelaksanaan tugas yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

1. Teknik Penyediaan Fasilitas

Kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka akan meningkat, apabila Camat dalam kepemimpinannya berusaha untuk memperhatikan penyediaan fasilitas kerja bagi kepentingan pelaksanaan pekerjaan pegawai sehingga kemampuan serta hasil kerja dari pegawai dapat ditingkatkan.

Guna mengetahui tentang usaha camat dalam penerapan teknik penyediaan fasilitas, maka penulis akan melakukan penelitian penelitian tersebut tiga sub variabel dari teknik kepemimpinan tersebut, yaitu sebagai berikut:

1) Kelengkapan Fasilitas Kerja

Pencaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP sangat dipengaruhi oleh kemampuan Camat dalam memperhatikan fasilitas kerja yang dibutuhkan oleh pegawai, sehingga mempermudah dalam pelaksanaan pekerjaan para pegawai.

2) Ketetapan Penyimpanan Fasilitas Kerja

Hendaknya Camat dalam kepemimpinannya berusaha untuk

memperhatikan penyimpanan fasilitas kerja yang tepat sehingga memudahkan para pegawai didama melaksanakan pekerjaannya.

3) Pemeliharaan Fasilitas Kerja

Apabila Camat dalam kepemimpinannya berusaha untuk memperhatikan pemeliharaan fasilitas kerja, maka hasil kerja para pegawai dapat ditingkatkan secara optimal. Sehingga mengarah pada pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan tanggapan responden, dapat diketahui mengenai usaha Camat dalam penerapan teknik penyediaan fasilitas kerja, yaitu sebagai berikut :

1) Kelengkapan Fasilitas Kerja

Sebanyak 18 orang responden (72 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memperhatikan kelengkapan fasilitas kerja. Sebanyak 6 orang responden (24 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha untuk memperhatikan fasilitas kerja dan sisanya sebanyak 1 orang responden (4 %) menyatakan bahwa Camat tidak bahwa memperhatikan kelengkapan fasilitas kerja.

Dari tanggapan tersebut, maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya memperhatikan kelengkapan fasilitas kerja. Hal ini jelas akan menyulitkan para pegawai didalam pencapaian hasil kerjayang optimal yang pada akhirnya akan menghambat dalam pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk memenuhi kelengkapafasilitas kerja

ternyata masih mendapatkan hambatan berupa terbatasnya data.

Hasil observasi menunjukkan bahwa Camat belum sepenuhnya menyediakan fasilitas kerja yang lengkap untuk menunjukan pekerjaan pegawai. Misalnya rak ataupun lemari untuk menunjang proses administrasi masih kurang memadai sehingga arsip belum tersimpan dengan rapih.

2) Ketetapan Penyimpanan Fasilitas Kerja

Sebanyak 16 orang responden (24 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memperhatikan fasilitas kerja secara tepat. Sebanyak 7 orang responden (16 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha untuk menempatkan fasilitas kerja secara tepat dan sisanya 2 orang responden (8 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha menempatkan fasilitas kerja secara tepat.

Berdasarkan tanggapan responden tersebut, maka dapat diketahui, bahwa dalam kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya berusaha untuk menempatkan fasilitas kerja secara tepat. Keadaan ini jelas merupakan penghambat dalam upaya mencapai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP karena menyulitkan pegawai dalam pelaksanaan pekerjaan.

Dari hasil wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk menempatkan fasilitas kerja secara tepat masih mendapatkan hambatan berupa terbatasnya ruang kerja yang ada

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan terdapat kesulitan dalam penggunaan fasilitas kerja. Misalnya penempatan komputer, meja kerja serta lemari belum tertata dengan rapih. Kondisi ini disebabkan karena penataan penataan ruang belum sepenuhnya dilakukan.

3) Pemeliharaan Fasilitas Kerja

Sebanyak 17 orang responden (68 %) menyatakan bahwa Camat selalu berusaha memperhatikan pemeliharaan fasilitas kerja. Sebanyak 5 orang responden (20 %) menyatakan bahwa Camat kadang-kadang berusaha untuk memperhatikan fasilitas kerja dan sisanya sebanyak 3 orang responden (12 %) menyatakan bahwa Camat tidak berusaha memperhatikan pemeliharaan fasilitas kerja.

Melalui wawancara diperoleh keterangan bahwa untuk pemeliharaan fasilitas kerja masih mendapat hambatan berupa terbatasnya dana serta masih adanya sebagai pegawai yang kurang disiplin dan kurang bertanggung jawab dalam penggunaan fasilitas kerja.

Hasil observasi menunjukkan bahwa untuk fasilitas kerja ternyata masih kurang mendapatkan perhatian dalam pemeliharannya yang nampak kurang terawat seperti komputer, printer, mesin tik meja serta kursi dalam kondisi kotor karena kurang terawat.

Berdasarkan uraian mengenai penerapan tiga sub variabel dari teknik pemeliharaan fasilitas kerja maka dapat diketahui bahwa dalam kepemimpinannya Camat belum sepenuhnya memperhatikan tentang pemeliharaan fasilitas kerja. Hal ini terlihat dari pencapaian nilai rata-rata dari tiga sub variabel teknik kepemimpinan tersebut yaitu mendapatkan predikat kurang baik dengan nilai 68 %. Keadaan ini jelas menghambat dalam pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yang akhirnya berpengaruh terhadap pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

Camat dalam kepemimpinannya belum sepenuhnya menerapkan teknik-teknik kepemimpinan. Hal ini terlihat dari pencapaian nilai rata-rata dari penerapan teknik-teknik kepemimpinan oleh Camat baru mencapai nilai sebesar 63,3 % dan apabila dihubungkan dengan kriteria pengukuran analisa data, maka kepemimpinan Camat baru mencapai predikat “cukup baik”.

Kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka telah mencapai nilai 59,6% dan apabila dihubungkan dengan kriteria pengukuran antara analisa data, maka meningkatkannya kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka mencapai predikat “cukup baik”

Memperhatikan uraian-uraian tentang penerapan teknik-teknik kepemimpinan, maka dapat diketahui bahwa kepemimpinan Camat yang didasarkan pada teknik-teknik kepemimpinan mempunyai pengaruh terhadap meningkatnya kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka. Hal ini terdapat dari kepemimpinan Camat melalui penerapan teknik-teknik kepemimpinan yang rata-rata sebesar 63,3 %. dengan predikat “cukup baik”, menyebabkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka baru mencapai rata-rata 59,6 %, dan apabila dihubungkan dengan kriteria pengukuran data, maka meningkatnya kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka mencapai predikat “cukup baik”.

Dengan demikian, maka hipotesis yang penulis ajukan yaitu “Jika pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat

berdasarkan pada teknik-teknik kepemimpinan dilaksanakan dengan efektif maka kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka tercapai” dan dapat teruji kebenarannya dan dapat diterima.

Faktor-faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Kepemimpinan Oleh Camat Dalam Upaya Mencapai kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka

Dalam kepemimpinannya ternyata Camat belum sepenuhnya menerapkan teknik-teknik kepemimpinan, karena masih mendapatkan beberapa faktor penghambat, diantaranya :

1. Keterbatasan dana, sehingga menghambat dalam penerapan :
 - a. Teknik pematangan dan penyiapan pengikut yaitu dalam usaha pengikutsertaan pegawai dalam pendidikan dan latihan, sehingga menghambat di dalam peningkatan kecakapan serta kemampuan dari pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.
 - b. Teknik human relation, yaitu dalam hal pemenuhan kelayakan dan kebutuhan keamanan dan ketertiban sehingga menghambat dalam peningkatan semangat serta gairah kerja pegawai.
 - c. Teknik penyediaan fasilitas, yaitu dalam pemenuhan fasilitas dan pemeliharaan fasilitas sehingga menghambat dalam pencapaian target kerja dari pegawai.
2. Keterbatasan waktu, sehingga menghambat dalam penerapan :
 - a. Teknik pematangan dan penyiapan pengikut, yaitu dalam usaha melakukan pengarahan dan

bimbingan, sehingga menghambat dalam peningkatan pengetahuan, kecakapan serta kemampuan pegawai dalam pelaksanaan tugasnya.

- b. Teknik menjadi teladan , yaitu dalam usaha melakukan pemberian contoh pelaksanaan pekerjaan sehingga menghambat dalam dalam peningkatan disiplin dari para pegawai.
3. Adanya perbedaan tiap individu, sehingga menghambat dalam penerapan :
 - a. Teknik pematangan dan penyiapan pengikut, yaitu dalam menumbuhkan partisipasi dalam proses pengambilan keputusan, misalnya adanya perbedaan pengetahuan dan kecakapan, sehingga para pegawai kadang-kadang aktif dalam proses pengambilan keputusan tersebut
 - b. Teknik persuasi dan pemberian perintah, yaitu dalam pemberian perintah secara jelas, diantaranya perbedaan pengetahuan, sehingga masih terjadi

Upaya-Upaya yang Dilakukan dalam Mengatasi Faktor-Faktor Penghambat Pelaksanaan Kepemimpinan Oleh Camat Dalam Upaya Mencapai kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka

Untuk menanggulangi faktor-faktor penghambat tersebut, maka Camat melakukan upaya-upaya, di antaranya sebagai berikut :

1. Untuk menanggulangi hambatan keterbatasan waktu, dilakukan usaha pendelegasian wewenang kepada

Sekretaris Kecamatan atau para Kepala seksi, sehingga pengarahan dan bimbingan serta pemberian contoh kepada pegawai dapat ditingkatkan secara maksimal.

2. Untuk menanggulangi hambatan dalam keterbatasan dana, dilakukan penentuan skala prioritas dalam penggunaan dana mengupayakan penghematan serta mengupayakan pengajuan anggaran untuk biaya pendidikan dan latihan.
3. Untuk menanggulangi adanya perbedaan-perbedaan individu seperti perbedaan pengetahuan dan kemampuan pegawai maka dilakukan upaya :
 - a. Memberikan pengarahan tentang pentingnya penguasaan bidang tugas kepada seluruh pegawai.
 - b. Mengirimkan pegawai untuk mengikuti pendidikan dan latihan secara selektif dan disesuaikan dengan bidang tugasnya masing-masing dengan memperhatikan situasi dan kondisi dana yang tersedia.
4. Untuk mengatasi rendahnya disiplin kerja maka dilakukan upaya :
 - a. Pengarahan dan bimbingan tentang pentingnya penggunaan fasilitas kerja secara benar dan bertanggungjawab sehingga menghemat biaya perawatan fasilitas kerja tersebut.
 - b. Memberikan pendelegasian wewenang kepada Sekretaris Camat maupun para Kepala Seksi untuk mengawasi para pegawai dalam proses pelaksanaan pekerjaan sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembuatan e-ktp.

KESIMPULAN

Dari uraian pembahasan mengenai pelaksanaan kepemimpinan oleh Camat dalam upaya mencapai Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten kabupaten majalengka, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

3. Pelaksanaan kepemimpinan oleh camat, belum dilaksanakan secara optimal berdasarkan teknik-teknik kepemimpinan.
4. Kurang kualitas pelayanan pembuatan e-KTP dikarenakan kurang terlaksananya teknik-teknik kepemimpinan oleh camat secara optimal, hal ini berpengaruh juga terhadap pencapaian kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yang ternyata kurang optimal.
5. Pelaksanaan teknik-teknik kepemimpinan oleh camat yang dianggap sudah cukup baik adalah :
 - 1) Teknik pematangan dan penyiapan pengikut, yaitu dalam hal pemberian bimbingan atau pengarahan serta menumbuhkan partisipasi pegawai.
 - 2) Teknik human relations, yaitu dalam hal pemenuhan kebutuhan yang layak serta pemenuhan kebutuhan akan penghargaan.
 - 3) Teknik menjadi teladan, yaitu mengenai kedisiplinan, pemberian contoh serta pelaksanaan kebijakan.
 - 4) Teknik persuasidasi pemberian perintah, yaitu dalam hal kejelasan perintah serta ketepatan dalam pemberian perintah.
 - 5) Teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok, yaitu pelaksanaan komunikasi dua arah dan penggunaan bahasa yang sederhana.
- 6) Teknik penyediaan fasilitas, yaitu mengenai ketepatan penyimpanan fasilitas kerja.
6. Pelaksanaan teknik-teknik kepemimpinan oleh camat yang dianggap kurang baik adalah :
 - 1) Teknik pematangan dan penyiapan pengikut, yaitu dalam hal pemberian kesempatan mengikuti pendidikan dan latihan.
 - 2) Teknik human relation, yaitu dalam hal pemenuhan kebutuhan keamanan dan ketentraman.
 - 3) Teknik persuasi dan pemberian perintah, yaitu mengenai pemberian motivasi dalam pemberian perintah.
 - 4) Teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok, yaitu pelaksanaan komunikasi instruksional.
 - 5) Teknik penyediaan fasilitas, yaitu mengenai kelengkapan fasilitas kerja serta pemeliharaan fasilitas kerja.
7. Hambatan-Hambatan dalam pelaksanaan teknik-teknik kepemimpinan adalah :
 - 1) Penerapan teknik pematangan dan penyiapan pengikut, yaitu dalam usaha mengikut sertakan pegawai dalam pendidikan dan latihan masih terdapat hambatan berupa terbatasnya dana.
 - 2) Penerapan teknik human relation, yaitu dalam hal kebutuhan yang layak dan kebutuhan akan penghargaan, mendapatkan hambatan berupa terbatasnya dan untuk menyediakan sarana penunjang.

- 3) Penerapan Teknik persuasi dan pemberian perintah, yaitu memberikan motivasi didalam pemberian perintah, hal ini mendapat hambatan dikarenakan terbatasny dana.
 - 4) Penerapan teknik penggunaan sistem komunikasi yang cocok, yaitu dalam hal komunikasi intruksional, masih mendapat hambatan berupa belum meratanya kemampuan, kecakapan serta keterampilan pegawai.
 - 5) Penerapan teknik penyediaan fasilitas, yaitu baik dalam hal kelengkapan fasilitas kerja maupun pemeliharaan fasilitas kerja, hal inimendapat hambatan sehubungan terbatasnya dan serta masih adanya pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam penggunaan fasilitas kerja.
8. Upaya-upaya yang dilakukan untuk menanggulangi hambatan-hambatan dalam pelaksanaan kepemimpinan adalah :
- 1) Untuk menanggulangi hambatan-hambatan yang disebabkan keterbatasan dana, maka dilakukan pengajuan peningkatan anggaran dalam proses APBD.
 - 2) Untuk mengatasi adanya perbedaan kemampuan, keterampilan serta kecakapan individu diantara pegawai, maka dilakukan beberapa upaya-upaya :
 - a. Memberikan pengarahan dan bimbingan tentang pentingnya penguasaan bidang tugas serta pentingnya penggunaan fasilitas kerja secara benar dan bertanggung jawab kepada seluruh pegawai.
 - b. Pada setiap pelaksanaan pekerjaan senantiasa diberikan contoh, agar para pekerja memahami tugas yang harus dikerjakan sehingga dapat meningkatkan hasil kerja secara optimal serta adanya pembagian tugas yang jelas, dengan tetap berpedoman pada prosedur kerja yang berlaku.
 - c. Mengirimkan pegawai untuk mengikuti pendidikan dan latihan secara selektif, disesuaikan dengan bidang tugasnya masing-masing serta situasi dan kondisi dan yang tersedia, selain itu diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan formal.
 - 3) Untuk menanggulangi masih rendahnya semangat kerja pegawai, serta masih adanya pegawai yang kurang bertanggung jawab, maka dilakukan melalui upaya :
 - a. Memberiakan contoh keteladanan dalam kedisiplinan sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.
 - b. Dalam proses pengambilan keputusan berusaha menampung seluruh aspira para pegawai melalui komunikasi dua arah, guna menumbuhkan adanya rasa saling percaya dan rasa saling pengertian diantara unsur-unsur yang ada dilingkungan Kantor Camat Cigasong Kabupaten Majalengka, sehingga kerjasama dalam pencapaian tujuan akan terwujud.

- c. Memberikan pendelegasian wewenang kepada Sekretaris Camat dan kepada setiap Kepala Seksi dilingkungan Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka untuk mengawasi dan membina serta membimbing para bawahan dalam proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga akan tercapai hasil kerja yang optimal.

Apabila diperhitungkan secara keseluruhan dari usaha Camat Kadipaten dalam penerapan teknik-teknik kepemimpinan, ternyata berdasarkan kriteria pengukuran data baru mencapai predikat “cukup baik”. Sedangkan mengenai kualitas pelayanan pembuatan e-KTP pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka baru mencapai predikat “cukup baik”.

Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis dapat menarik kesimpulan dari hasil penelitian mengenai Pelaksanaan Kepemimpinan oleh Camat Dalam Upaya Mencapai Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka yang didasarkan pada penerapan teknik-teknik kepemimpinan adalah :

Bahwa tingkat persentase dalam penerapan teknik-teknik kepemimpinan oleh Camat dalam mempengaruhi tingkat persentase dari Kualitas pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka. Dalam arti penerapan teknik-teknik kepemimpinan secara baik akan berpengaruh terhadap pencapaian Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka secara optimal, dan sebaliknya dan penerapan teknik-teknik kepemimpinan

secara buruk, akan berpengaruh terhadap rendahnya Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP Pada Kantor Camat Kadipaten Kabupaten Majalengka.

DAFTAR PUSTAKA

- Kartono, Kartini. 2005. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Moenir. 2006. *Manajemen pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Pamudji, S. 1986. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Bina Aksa.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Wahjosumidjo, 1987. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Wahyudi. 2008. *Menejemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung : Alfabeta.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektifas Kelompok*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Siagian, P. Sondang. 1983. *Organisasi Kepemimpinan dan Prilaku Kepemimpinan*.
- Rivai, Veithzal. 2008. *Kepemimpinan dan Prilaku Organisasi*. Jakarta : PT RajaPersada.
- Syafi'le, Kencana Inu. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia*. Bandung : PT Reflika Aditama.
- Yuwono, Teguh. 2001. *Manajemen Otonomi Daerah*. Semarang : Clogapps Diponogoro University